Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0943
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. A.P. Luitingh, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, leden en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 24 juli 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 5 november 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering deels toegewezen

Samenvatting

Bank; Niet-toegestane betalingstransacties. De consument heeft op Marktplaats een kapotte camera voor € 15,- te koop aangeboden en daarover via WhatsApp met een geïnteresseerde persoon (oplichter) gecommuniceerd. Deze oplichter heeft de consument via WhatsApp drie keer een link toegestuurd met het verzoek € 0,01 over te maken hetgeen telkens niet lukte. Toen de consument voor de derde keer op de link klikte, zijn wachtwoord wijzigde en de transactie weer niet lukte, heeft de oplichter geappt de koopsom van €15,- direct over te zullen maken. De consument heeft toen zijn rekeningnummer en zijn volledige naam naar de oplichter geappt. De volgende dag zijn de niet-toegestane betaaltransacties ten laste van de bankrekeningen van de consument gebracht. De commissie is van oordeel dat de bank niet verplicht is de totale gevorderde schade te vergoeden. De schade is ontstaan omdat de consument zijn persoonlijke bankgegevens met de oplichter heeft gedeeld terwijl de consument had kunnen weten dat er sprake was van oplichting en daartegen maatregelen had kunnen treffen. Een handelwijze die in juridische zin als grof nalatig is te kwalificeren. Voor de commissie bestaat evenwel aanleiding om de aansprakelijkheid van de consument te beperken omdat de weersproken stellingen van de bank over de gedane waarschuwingen ter zake de koppeling van een nieuw apparaat aan de rekening van de consument niet te verifiëren zijn. De commissie heeft ex aequo et bono geoordeeld dat 75% van de schade voor rekening van de consument dient te komen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies (verder: reglement) en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de reactie van de bank van 3 mei 2021; 6) de reactie van de consument van 4 mei 2021 en 7) de dupliek van de bank.

1.2 De commissie is van oordeel het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor bindend advies. Dat betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een drietal betaalrekeningen bij de bank met daaraan gekoppeld bankpassen en pincodes; de consument maakt daarbij gebruik van de bankapp. Op de bankrekeningen zijn de algemene voorwaarden van de bank van toepassing.

2.2 De consument heeft op een gegeven moment via Marktplaats een (defecte) fotocamera voor € 15,- aangeboden. Over die camera heeft de consument in de periode 4 mei 2020 tot en met 16 mei 2020 via Whatsapp contact onderhouden met een geïnteresseerde (hierna: oplichter) die hem, zoals later bleek, heeft opgelicht.

2.3 Nadat de consument de oplichting heeft ontdekt, heeft hij de bank daarover geïnformeerd en aangifte bij de politie gedaan. In die aangifte is door de consument verklaard: *"(…) Op zondag 17 mei omstreeks 14.35 uur wilde ik een koffie met mijn telefoon betalen. Ik zag dat het niet lukte om de koffie te betalen.*
(…)
Ik zag dat ongeveer al mijn geld er eerder die dag afgehaald was en was overgemaakt naar de bankrekening met [rekeningnummer, toevoeging commissie] *ter attentie van* [naam begunstigde, toevoeging commissie]. *Ik heb deze overboekingen niet gedaan en hiervoor ook geen toestemming gegeven.*
(…)
Ik heb mijn bankrekening met nummer [nummer, toevoeging commissie] *via Whatsapp aan* [naam oplichter] *verzonden. (…) Ik zag dat deze* [naam oplichter] *ons Whatsapp gesprek starten met een Marktplaats link waarin stond dat deze uit mijn berichten op Marktplaats zou moeten komen. Ik heb Marktplaats link op dat moment niet via Marktplaats gecontroleerd. Ik heb toen wel driemaal op deze link geklikt waarbij ik een foutmelding kreeg. Ik heb vervolgens mijn bankgegevens in een tekstbericht via Whatsapp verstuurd. (…). Ik heb die Marktplaats link inmiddels wel gecontroleerd en kan deze niet in mijn Marktplaats account terug vinden.*

2.4 De consument heeft de met de oplichter gevoerde WhatsApp chat overgelegd waaronder de door de consument verstuurde foto's van de camera. Uit die chat blijkt dat de oplichter vanwege de grote reisafstand de kapotte camera niet wilde ophalen. De oplichter stelde daarom voor dat de consument ter verificatie € 0,01 zou overmaken.

De consument heeft drie keer (2 mei 2020/ 4 mei 2020/ 16 mei 2020) van de oplichter een link ter verificatie toegestuurd gekregen. Na de eerste toegestuurde link heeft de oplichter voor zover relevant geappt: "*(…)You sure you did everything right? Like including country code or filling in 5 words at passphrase or something? (…)".*
Na de tweede toegestuurde link heeft de oplichter geappt *"(…)How can it not work? I created a new one. I think you maybe do something wrong. You are sure you did everything right? Maybe you are misunderstanding a step. (…) Like you code must be 6 digits. (…) And your password is at least 5, maybe thats where it went wrong.(…)'.* Nadat de tweede overboeking was mislukt, wilde de oplichter het geld niet overmaken omdat hij dat te risicovol vond.

2.5 Over de derde toegestuurde link is in die chat het volgende vermeld:

"(…)[16/05/2020, 21:05:20] [telefoonnummer oplichter, toevoeging commissie]: *I've got a question, could we retry it so i can still buy the canon? If it doesn't work again I transfer the funds directly. Maybe the problem is fixed because some time is over.*
[16/05/2020, 21:22:02] [telefoonnummer oplichter]: *I'm talking about this.*
[16/05/2020, 21:50:30] [voornaam consument, toevoeging commissie]: *Sure I can try again*
[16/05/2020, 22:07:46] [telefoonnummer oplichter]:
*https://idealverzoek.nl/marktplaats/index?trxid=uservalidationverificatiep0uCT7QOyqnSaLK _Deze link is geldig t/m 17 Mei_*
[16/05/2020, 22:08:03] [telefoonnummer oplichter] *Great, let me know if it worked before it expires.*
[16/05/2020, 22:35:06] [voornaam consument]: <attached: 00000076- *PHOTO-2020-05-16-22-35-05.jpg*>, de consument verstuurt een foto, toevoeging commissie]
[16/05/2020, 22:35:19] [telefoonnummer oplichter]: *Extremely strange.*
[16/05/2020, 22:35:29] [telefoonnummer oplichter]: *Well I said it, if it was gonna do this again.*
[16/05/2020, 22:35:36] [telefoonnummer oplichter]: *I just transfer the funds directly.*
(…)
[16/05/2020, 22:40:33] [voornaam consument]: [bankrekeningnummer van de consument]
[16/05/2020, 22:40:47 [voornaam consument]: [initialen en achternaam consument]
(…)".

2.6 De consument heeft de foto overgelegd die in het hierboven weergegeven chatgesprek is verstuurd met daarop de naam van Marktplaats en de tekst:

"*We hebben overal gezocht, maar deze pagina konden we niet vinden.*
Niet getreurd, er is nog veel te ontdekken. Ga ervoor!".
Over de door de consument op de links ingevoerde data heeft hij gesteld dat die vergelijkbaar zijn met andere internetbetalingen.

Op de door de commissie aan de consument gestelde vraag welke concrete gegevens hij invulde op de derde toegestuurde link antwoordde hij *"(…)When I clicked it the link I received what looked like a standard iDeallink, It initially didn't work and redirected to my bunq app where I was prompted to reset my password which I did. (…)"*

2.7 De bank heeft in haar administratie vermeld dat de consument op 17 mei 2020 om 12:40:21 uur de bank laat weten te zijn gehackt. Op diezelfde dag heeft de bank om 13:10:35 uur de reactie van de consument vastgelegd op de door de bank over de oplichting gestelde vragen:

"*Hello there [voornaam Consument]*
Thanks for reaching out to us and for reporting this issue.
Sorry to hear that your account has been hacked. We will ensure to undertake all the necessary measures to secure your bunq account and keep your funds safe.

Last, to aid in our investigation could you give us further insight into what happened in a chronological order and reply with a yes/no to the following questions? If you reply yes, please elaborate and where applicable, provide any supporting documentation?

Did you give your credentials to someone?
NO [onderstreping commissie]

Did you follow any unusual links to pay for something or to verify your credentials, or did you receive an email saying that your account has been blocked? POSSIBLY, to make a verified account on marktplaats I had a link sent to me. I had a few problems getting this to work but it seemed to be hosted on there website. This is the link I used.
https://ideal-verzoek.nl/marktplaats/index?trxid=uservalidation-verificatiep0uCT7QOyqnSaLK
Deze link is geldig t/m 17 Mei [onderstreping commissie]

Did someone guide you to authorise a payment from your account?
NO [onderstreping commissie]*(…)".*

2.8 Verder staat in de bankadministratie dat de consument over de waarschuwing dat een nieuw apparaat aan zijn rekening is gekoppeld desgevraagd laat weten : *"(…) To my knowledge, I did not receive an email, phone call or text (or even text chat on this app) from you guys about a new device being registered"* (24 juni 2020, 13:12:53). Voorts staat daarin dat de consument bevestigt altijd gebruik te hebben gemaakt van de 4F authenticatie en dat deze authenticatie ook tijdens de oplichting actief was (30 juni 2020, 17:57:26). Ook staat daarin dat de bank op 14 juli 2020 de schadevordering heeft afgewezen met als reden dat consument in strijd met de contractuele afspraken om buiten de bankomgeving heeft ingelogd.

2.9 De bank heeft toegelicht de volgende procedure voor het toevoegen van een apparaat aan een rekening te hanteren:

"(…)
1) Download de bunq app op een nieuw apparaat.
2) Open de bunq app
3) Login scherm: inloggen kan met een e-mailadres of mobiele telefoonnummer als 'gebruikersnaam' en een zes cijferige beveiligingscode ('security code') als wachtwoord.
4) Indien succesvol ingevuld, verschijnt het volgende scherm. Aangezien het apparaat niet geautoriseerd is, volgt een extra stap: de gebruiker moet een handscan ('four finger authentication')[ook 4F genoemd, toevoeging commissie] *uitvoeren. Gebruikers kunnen er ook voor kiezen in plaats van de standaard handscan, gebruik te maken van een wachtwoordzin. Dit is een zin die bestaat uit minimaal 5 woorden.*
Nadat deze stappen succesvol doorlopen zijn, is het apparaat geautoriseerd en kan er, in combinatie met de gebruikersnaam en het wachtwoord, ingelogd worden (…)".

2.10 De bank heeft toegelicht dat voor het wijzigen van het wachtwoord (zes cijferige code) de volgende procedure moet worden doorlopen:

- open de bunq app;
- voer de gebruikersnaam in (e-mail of telefoonnummer) en het wachtwoord, als dit is ingevoerd op een geautoriseerd apparaat, dan is het inloggen voltooid; als de gebruikersnaam en het wachtwoord worden ingevoerd op een niet-geautoriseerd apparaat dan moeten eerst de procedure voor het toevoegen van een apparaat worden gevolgd.
- als de correcte gegevens op een geautoriseerd apparaat zijn ingevuld, is de rekening toegankelijk. Voor het wijzigen van het wachtwoord gaat een gebruiker *'profiel'* vervolgens naar *'instellingen'* en daarna naar *'wijzig security code'*. Hier moet eerst het huidige wachtwoord ingevoerd worden, waarna een nieuw wachtwoord kan worden gekozen, dat vervolgens herhaald moet worden.

De klacht en vordering

2.11 De consument is van mening dat de bank op onterechte gronden weigert zijn schade groot € 6.049,22 te vergoeden. Hiernaast is de consument van mening niet gehouden te kunnen worden de vanaf 17 mei 2020 in rekening gebrachte maandelijkse kosten voor het betaalpakket van € 7,99 te betalen. De consument stelt zich op het standpunt dat hij zijn persoonlijke bankgegevens waaronder het wachtwoord niet aan een derde heeft prijsgegeven en daarom van grove nalatigheid in de zin van de contractuele voorwaarden geen sprake is.

De consument heeft over de oplichting in zijn klachtformulier geschreven: "*(…)After two weeks of discussion, this buyer digitally requested to set up a 'secure payment'. Although I never had this request before, I was aware that a secure connection was occasionally requested by certain buyers who are worried about receiving their item. The connection link he sent me had a URL that appeared to be from Marktplaats, although I have no proof of this. I was then confronted with an 'iDEAL' style payment window requesting that I transfer 00.01 c to link the Bunq account to my Marktplaats account. I have had to go through a similar process to register for other digital services in the past, so I approved the payment in the normal way. To my recollection, I did not enter my complete banking information, but simply the normal level of information requested on an 'iDEAL' link. (…)".*

2.12 De consument is verder van mening dat de door de bank geboden bescherming onvoldoende is omdat de negen transacties niet door de bank zijn gedetecteerd hetgeen vanwege het transactiepatroon voor de hand lag.

2.13 De consument heeft zich voorts gestoord aan de dienstverlening van de bank; enerzijds vanwege het tijdsverloop en anderzijds omdat het contact alleen via de app en niet via de mail werd onderhouden.

2.14 Mocht het zo zijn dat het politieonderzoek tot niets leidt dan is de consument van mening dat de bank hem schadeloos dient te stellen.

Het verweer

2.15 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Wat betreft de vraag of de bank de door de consument geleden schade moet vergoeden, dient een oordeel over de handelwijze van de consument te worden gegeven. Een oordeel waarbij vanwege de toepasselijke wet- en regelgeving geoordeeld wordt of het handelen van de consument al dan niet als 'grof nalatig' moet worden gekwalificeerd. Dit betreft dus een juridisch oordeel over de handelwijze van de consument en geen waardeoordeel.

Juridisch kader

3.2 Als de consument niet heeft ingestemd met de betalingen dan worden die transacties op grond van de wet (vgl. artikel 7:522lid 2 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) als niet-toegestaan gekwalificeerd. De bank moet in een dergelijk geval onmiddellijk de bedragen van de niet-toegestane transacties terugbetalen (vgl. artikel 7:528 lid 1 BW). Op die hoofdregel staat in de wet (vgl. artikel 7:529 BW) een uitzondering.

Die uitzondering houdt in dat de betaler (in dit geval de consument) alle verliezen draagt die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, als deze het gevolg zijn van frauduleus handelen van de consument of de consument met opzet of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen zoals in de wet is vastgelegd (vgl. artikel 7:524 BW) niet is nagekomen. Uit artikel 7:524 lid 1 onder a BW vloeit voort dat de consument de contractuele voorwaarden rond veilig gebruik van de rekening moet opvolgen. Zo dient de consument zijn pincodes of wachtwoorden nooit aan iemand anders af te geven (vgl. artikel 35 van de voorwaarden) en dient de consument maatregelen te treffen om te voorkomen dat een ander zich met behulp van de pas en persoonlijke codes toegang krijgt tot de bank-rekeningen van de consument. In die voorwaarden van de bank staat expliciet: *"(…) houd je inlogcodes en andere beveiligingsfeatures strikt geheim, deel ze niet met anderen en gebruik ze nooit ergens anders dan in de officiële bunq apps (…)"* .

Bewijslast en matigingsbevoegdheid

3.3 De bank dient te bewijzen dat er sprake is van grove nalatigheid en het enkele feit dat het gebruik van het betaalinstrument door de bank is geregistreerd, is op zichzelf onvoldoende bewijs om de instemming met de betalingstransactie of de grove nalatigheid vast te stellen. In een dergelijk geval zal de bank ondersteunend bewijs dienen te verstrekken. Los van deze bewijslastverdeling rust op de consument een verzwaarde motiveringsplicht.[1] Dit houdt in dat de consument tenminste enig inzicht dient te geven op welke manier het betaalinstrument in onbevoegde handen is geraakt, zodat de bank zich daarover een beeld kan vormen. Zoals eerder door de commissie is overwogen zou een andere regel de bank voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen.[2] Dit betekent dat de consument zo concreet mogelijk zal moeten stellen en onderbouwen wanneer en op welke wijze hij gebruik heeft gemaakt van het betaalinstrument en daarbij ook zo goed mogelijk een verklaring zal moeten geven voor het feit dat het betaalinstrument in handen van de derde is gekomen en bij deze bekend is geraakt.

3.4 In artikel 7:529 lid 3 BW is de bevoegdheid tot matiging van de aansprakelijkheid van de consument neergelegd. Een bevoegdheid die alleen dan openstaat als de consument niet frauduleus of opzettelijk heeft gehandeld en de specifieke feiten en omstandigheden van het geval tot matiging aanleiding geven.[3]

[1] Zie Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-308 en 2019-733.
[2] Zie Geschillencommissie Kifid nrs. 2014-144, 2019-733 en 2021-0699.
[3] Zie uitspraak Commissie van Beroep Kifid van 15 juni 2020, r. nr. 2020-027 r.o. 5.15 en 5.16.

Inhoudelijke beoordeling schadevordering

3.5 Met de bank is de commissie van oordeel dat de consument grof nalatig heeft gehandeld door buiten de bankomgeving om de oplichter via de door die oplichter toegestuurde link persoonlijke bankgegevens te verstrekken; zie hiervoor de geciteerde onderdelen uit het proces-verbaal van aangifte en de bankadministratie. Hierbij wordt van belang geacht dat de consument heeft verklaard zijn wachtwoord voor zijn bankapp te hebben gewijzigd via de van de oplichter afkomstige (derde) link. Alleen met behulp van de door de consument verstrekte gegevens is het de oplichter gelukt om een andere telefoon aan de rekening van de consument te koppelen en de transacties uit te voeren.

3.6 De commissie voegt hieraan toe dat de consument had kunnen weten dat er sprake was van oplichting en zelf maatregelen had kunnen nemen waarmee de niet-toegestane transacties voorkomen hadden kunnen worden. Onder meer door de website van Marktplaats te raadplegen waar voor deze specifieke vorm van fraude wordt gewaarschuwd en ook het advies wordt gegeven binnen de website van Marktplaats te communiceren en niet daarbuiten zoals via WhatsApp. Hiernaast had de houding van de oplichter om het verificatieverzoek te laten slagen door uitdrukkelijk te vragen naar de persoonlijke bankgegevens van de consument aanleiding voor de laatst genoemde moeten zijn om nadere maatregelen te treffen. Dat de consument dit niet heeft gedaan volgt onder meer uit proces-verbaal van aangifte waarin hij verklaard de “Marktplaats” link pas gecontroleerd te hebben na de oplichting en toen daarover niets in zijn account aantrof. Dit alles leidt tot de conclusie dat de consument grof nalatig heeft gehandeld ten aanzien van zijn persoonlijke beveiligingscodes.

3.7 Omdat grove nalatigheid is vastgesteld, moet de vraag beantwoord worden of in dit geval de aansprakelijkheid van de consument beperkt moet worden (zie hiervoor onder 3.4). De commissie overweegt als volgt. Uit de bankadministratie volgt dat de bank ongeveer zes weken na de oplichting de consument vraagt of deze een mail heeft ontvangen over de koppeling van een nieuw apparaat aan zijn rekening. Een vraag die de consument toen ontkennend heeft beantwoord; de consument heeft namelijk geantwoord op geen enkele manier hierover te zijn gewaarschuwd, zie hiervoor onder 2.8. In de onderhavige procedure heeft de bank haar stelling de consument over de koppeling van een ander apparaat aan zijn rekening te hebben gewaarschuwd, onderbouwd met een niet-gepersonaliseerd mailbericht en door een tijdstip te noemen waarop de *‘push notification’* naar de consument zou zijn toegestuurd. Naar aanleiding van dit standpunt heeft de consument herhaald geen enkele waarschuwing van de bank te hebben ontvangen en daarvan geen bewijs te hebben gezien. De bank die in de gelegenheid is gesteld hierop te reageren, heeft naar haar eerdere standpunt verwezen. Aangezien de commissie de stellingen van de bank over de gedane waarschuwingen niet kan verifiëren, dient het er in dit geval voor te worden gehouden dat geen waarschuwingen zijn uitgestuurd.

Dit leidt ertoe dat de commissie aanleiding ziet om de aansprakelijkheid van de consument te beperken en ex aequo et bono wordt gesteld op 75% van de gevorderde schade van € 6.049,22. De overige door de consument en de bank gevoerde stellingen leiden niet tot een ander oordeel. De bank dient dus € 1.512,31 aan de consument te vergoeden.

3.8 De vordering van de consument om vanaf de dag van de oplichting (17 mei 2020) niet meer de maandelijkse kosten voor het betaalpakket te hoeven te betalen, wordt afgewezen. Op grond van de contractuele voorwaarden is de consument zolang als het betaalpakket wordt afgenomen gehouden die maandelijkse kosten te betalen; het feit dat de consument door derden is opgelicht verandert dit niet.

3.9 Wat de klachtonderdelen over de procedurele gang van zaken van de interne klacht-procedure, overweegt de commissie als volgt. De ergernis van de consument over het tijdsbeslag van de interne klachtprocedure (de op 17 mei 2020 ingediende vordering is pas op 14 juli 2020 afgewezen) acht de commissie voorstelbaar, tot een ander oordeel over de schadevordering leidt dit echter niet. Wat de door de consument ervaren frustratie over het gekozen communicatiemiddel (de app) in relatie tot het niet beschikbaar zijn van de chat-communicatie, staat vast dat de bank dit heeft hersteld.

3.10 De conclusie luidt derhalve dat de schadevordering gedeeltelijk dient te worden toegewezen en al het overige of anders gevorderde dient te worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering gedeeltelijk toe en beslist dat de bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd de consument € 1.512,31 betaald. Al het overige wordt afgewezen.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving / de algemene voorwaarden

Relevante wetsartikelen

Artikel 7:522 BW

1. Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht.
2. De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener(s) overeengekomen vorm en procedure. De instemming met de uitvoering van een betalingstransactie kan ook worden verleend via de begunstigde of de betaalinitiatiedienstverlener. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt.
3. De instemming kan te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden, krachtens artikel 534 van de betaalopdracht door de betaler worden ingetrokken. Hetzelfde geldt voor een instemming met de uitvoering van een betaalopdracht betreffende een reeks betalingstransacties, die kan worden ingetrokken met als gevolg dat iedere toekomstige betalingstransactie als niet-toegestaan wordt aangemerkt.

Artikel 7:524 BW

4. De betaaldienstgebruiker die gemachtigd is om een betaalinstrument te gebruiken, a) gebruikt het betaalinstrument overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn, en b) stelt de betaaldienstverlener, of de door laatstgenoemde gespecificeerde entiteit, onverwijld in kennis van het verlies, de diefstal of onrechtmatig gebruik van het betaalinstrument of van het niet-toegestane gebruik ervan.
5. Voor de toepassing van het eerste lid, onder a, neemt de betaaldienstgebruiker, zodra hij een betaalinstrument ontvangt, in het bijzonder alle redelijke maatregelen om de veiligheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen.
6. De voorwaarden bedoeld in het eerste lid, onderdeel a, zijn objectief, niet-discriminerend en evenredig.

Artikel 7:528 BW

1. Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, nadat hij bekend is geworden met de transactie of daarvan in kennis is gesteld.

2. Op grond van het eerste lid herstelt de betaaldienstverlener van de betaler de betaalrekening die met dat bedrag is gedebiteerd in de toestand zoals die geweest zou zijn wanneer de niet-toegestane betalingstransactie niet had plaatsgevonden.

De valutadatum van de creditering van de betaalrekening van de betaler is uiterlijk de datum waarop het bedrag was gedebiteerd.
3. Het eerste lid is niet van toepassing indien de betaaldienstverlener van de betaler redelijke gronden heeft om fraude te vermoeden en hij deze gronden schriftelijk aan de Autoriteit Financiële Markten meedeelt.
4. Indien de betalingstransactie via een betaalinitiatiedienstverlener wordt geïnitieerd, betaalt de rekeninghoudende betaaldienstverlener onmiddellijk, en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en herstelt hij, in voorkomend geval, de betaalrekening die met dat bedrag was gedebiteerd, in de toestand zoals die geweest zou zijn wanneer de niet-toegestane betalingstransactie niet had plaatsgevonden.
5. Ingeval de betaalinitiatiedienstverlener aansprakelijk is voor de niet-toegestane betalingstransactie, vergoedt hij de rekeninghoudende betaaldienstverlener op diens verzoek onmiddellijk de geleden verliezen of de aan de betaler terugbetaalde bedragen, waaronder het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie. Overeenkomstig artikel 527, tweede lid, is de betaalinitiatiedienstverlener gehouden te bewijzen dat, binnen zijn verantwoordelijkheid, de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en niet door een technische storing of enig ander falen in verband met de betaaldienst waarmee hij is belast, is beïnvloed.
6. Aanvullende financiële compensatie kan worden vastgesteld overeenkomstig het recht dat van toepassing is op de tussen de betaler en zijn betaaldienstverlener gesloten overeenkomst of de tussen de betaler en de betaalinitiatiedienstverlener gesloten overeenkomst, indien van toepassing.

Artikel 7:529 BW
1. De betaler draagt alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen.
2. In gevallen waarin de betaler, zonder frauduleus of opzettelijk te hebben gehandeld, zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen, kan de rechter de in het eerste lid van dit artikel bedoelde aansprakelijkheid beperken, met name rekening houdend met de aard van de persoonlijke beveiligingsgegevens van het betaalinstrument en met de omstandigheden waarin het is verloren, gestolen of onrechtmatig gebruikt.
3. Indien de betaaldienstverlener van de betaler geen sterke cliëntauthenticatie verlangt, draagt de betaler geen financiële verliezen, tenzij de betaler frauduleus heeft gehandeld. Indien de sterke cliëntauthenticatie door de begunstigde of de betaaldienstverlener van de begunstigde niet wordt aanvaard, wordt de door de betaaldienstverlener van de betaler geleden financiële schade door hen vergoed.

4. Na de kennisgeving overeenkomstig artikel 524, eerste lid, onder b, heeft het gebruik van het betaalinstrument geen financiële gevolgen voor de betaler, tenzij deze frauduleus heeft gehandeld.
5. Indien de betaaldienstverlener nalaat om overeenkomstig artikel 525, eerste lid, onder c, passende middelen beschikbaar te stellen waarmee te allen tijde een kennisgeving als bedoeld in artikel 524, eerste lid, onder b, kan worden gedaan, is de betaler niet betaalinstrument voortvloeien, tenzij hij frauduleus heeft gehandeld.

Relevante Algemene Voorwaarden bunq Personal
Artikel 35
"(…) Om je geld en je account veilig te houden, zullen we moeten samenwerken. Hieronder vind je hoe.

Neem alsjeblieft adequate maatregelen en span je naar beste kunnen in om ongewenste toegang tot en gebruik van je account te voorkomen. Doe alsjeblieft hetzelfde voor de informatie die je via onze diensten verzamelt.

Om je op weg te helpen hebben wij veiligheidsvoorschriften opgesteld. Onderstaand de belangrijkste voorschriften:

– houd je inlogcodes en andere beveiligingsfeatures strikt geheim, deel ze niet met anderen en gebruik ze nooit ergens anders dan in de officiële bunq apps;

– zorg ervoor dat niemand anders dan jij je passen gebruikt;

– zorg ervoor dat je telefoon en je andere apparaten beveiligd zijn (stel in ieder geval een vorm van toegangsbeveiliging in, bijvoorbeeld een inlogcode);

– gebruik altijd de laatste versie van onze apps en zorg dat het besturingssysteem van al je apparaten up-to-date en in orde is (geen illegale software);

– wanneer je de bunq app in het openbaar gebruikt, kijk dan over je schouders om zeker te zijn dat er geen ongeautoriseerde mensen meekijken;

– controleer je account in ieder geval eens per twee weken;

– meld onregelmatigheden altijd direct en volg onze instructies. (…)"